

ABSTRAK

HUBUNGAN PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN APLIKASI PAJAK *ONLINE* DENGAN PERSEPSI KEPUASAN WAJIB PAJAK ORANG PRIBADI (Studi Kasus di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara)

Ni Putu Arisna Dewi
NIM : 122114055
Universitas Sanata Dharma
Yogyakarta
2016

Aplikasi pajak *online* merupakan sistem layanan secara daring (dalam jaringan) atau *online* yang digulirkan DJP untuk membuat Wajib Pajak lebih mudah dalam mendaftar, membayar, dan melaporkan pajaknya, serta dibangun untuk meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak. Peningkatan pelayanan melalui teknologi informasi yang cepat dan handal dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan persepsi kualitas pelayanan aplikasi pajak *online* dengan persepsi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi.

Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan korelasi *Rank Spearman*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan aplikasi pajak *online* dengan persepsi kepuasan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Badung Utara memiliki hubungan positif dan termasuk kedalam kategori cukup kuat.

Kata kunci: Pajak, Wajib Pajak, pelayanan, kepuasan, aplikasi pajak *online*.

ABSTRACT

**RELATIONSHIP PERCEPTIONS OF SERVICE QUALITY ONLINE TAX APPLICATION WITH THE PERCEPTION SATISFACTION OF TAXPAYERS INDIVIDUAL
(Case Study in Tax Office Pratama North Badung)**

Ni Putu Arisna Dewi
NIM : 122114055
Sanata Dharma University
Yogyakarta
2016

Online tax application is online service system which rolled out by Directorate General of Tax to make taxpayer easier in registering, paying, and reporting their taxes besides that, it is also built to improve the taxpayer service. Improvement of service through fast and reliable information technology can improve taxpayer satisfaction. This research aims to know the relationship perception service quality of application online tax and perception satisfaction of taxpayers individual.

The type of research is a case study. Analysis of the data in this research uses Rank Spearman correlation.

The results of the research shows that perception on online tax application service quality and perception on individual taxpayers satisfaction at Tax Office Pratama North Badung has positive correlation and included in quite strong category.

Keywords: tax, Taxpayers, service, customer satisfaction, application online tax.